

## 千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

### 1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人ACOPA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成19年11月14日～平成19年12月20日

### 2 評価対象事業者

名 称	トータルサポート・ノダ 指定福祉用具貸与事業所	種別： 福祉用具貸与
代表者氏名	管理者 森田 師行	定員（利用者人数）： 250 名
所 在 地	千葉県野田市柳沢24番地	TEL 04-7122-8316

### 3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

#### ◆ 特に評価の高い点

##### 1. 利用者ニーズを大切にする社風

（株）トータルサポート・ノダは昭和63年に現会長が看護師であった経験から前社長（夫）と共に、病院の付き添い看護の仕事を中心に「野田家政婦紹介所」としてゼロからスタートし、「心からのやさしいケア」を合言葉に信頼を深めてきた。利用者が困っていることをニーズと捉え、これを一つ一つ解決する取り組みの中で提供するサービスを拡充し、在宅サービスのトータル（すべてにおいて）サポート（援助）する会社「（株）トータルサポート・ノダ」として発展し今日に至っている。

##### 2. 複数事業展開の要

福祉用具のレンタルと販売は、患者やその家族からの希望に応える形で立ち上げたトータルサポート・ノダの最初の事業でありサービスの利用者数も多い。愛宕駅から徒歩10分以内の大通りに面した好立地で展示商品も豊富である。複数サービスの事業展開の利点を活かし、訪問介護員等から上がってくる利用者の困っていることに対し迅速に提案し好評を得ている。一方介護職員への福祉用具の商品知識や取り扱い方法について説明会を行なう等により、全社職員のスキルアップをはかり好循環を生み出している。

##### 3. 専門相談員による丁寧な対応

当事業所では全職員が専門知識と技術を兼ね備えた福祉用具専門相談員の有資格者で、利用者に適合、納得するまで丁寧に説明し対応している。利用者に適合した福祉用具を安全・安心して利用頂く為にモニタリング、調整、メンテナンス、取替え等万全の体制でのぞんでいる。

#### ◆ 特に改善を求められる点

##### 1. ホームページ作成による情報提供

利用者調査で現在サービスを提供している利用者からは非常に高い評価を得ているが、これからサービスを受けようとする利用者への情報提供が今後の課題である。ホームページはその有力な手段と考えられる。介護事業を取り巻く環境が厳しさを増す中、優れた事業内容を積極的に情報開示することにより、更に地域に密着したトータルサポート・ノダとして発展されることを期待する。

#### 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

第三者に客観的に判断いただくことで、自ら提供しているサービスを再確認することができました。利用者アンケートは、調査機関が行っているということで普段何うことができないご意見を頂戴することができ大変参考になりました。その中であって、御利用者からの感謝のお言葉はスタッフの励みになりました。今後も今回の評価結果に甘んじることなく、改善すべき点は早急に対処していきたいと考えております。また、刻々と変わりゆく環境やニーズに対応すべく今後もより一層の相談員のスキルアップに取り組んでいく所存です。

#### 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

利用者のニーズに応えるべく平成7年に立ち上げたのが、当社の最初の事業である福祉用具事業部であり、現在に於いても「利用者本意」を念頭に、サービスの提供を心がけております。また、福祉用具専門相談員のほとんどが訪問介護員2級課程修了者であり、なおかつ全員が住宅改修の現場に携わり知識を備えている等、多角的視野を持ってサービス提供にあたっています。さらに一月に最低1回は ①メーカーや問屋の協力により常に商品知識の吸収を図る。②社内・社外を問わず専門家による医療や医学の講習に参加する。等の取り組みを行いつねに従業員の専門性を高める努力をしております。

## 千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

### 6 分野別特記事項

#### 【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
I	
福祉サービスの基本方針と組織	<p>1. 明確な理念と全員参加のチームワーク          当社の経営理念は高齢者・障害者に対し「①やさしいケア②自立支援③チームワーク・地域社会の福祉との連携」と明快であり周知徹底している。経営理念を毎年の各事業部の「スローガン」という形に置き換えて自分達で作成することにより職員自身の行動指針として根付かせている。「笑顔で声かけ気持ちよく」「育もう環の発想」など具体的なイメージとして良く工夫表現されている。方針の職員への徹底方法としてユニークでありチームワークの良さが伺える。</p> <p>2. 強いリーダーシップによる組織運営          ・毎月の「事業部会議」と「全社業務推進会議」を事業運営の両輪として、課題の進捗状況やサービスの現状の確認を行い又、個人別に課題や改善テーマを明確にして組織運営を行っている。          ・議事録や文書管理も適切に運用されている。</p>
II	
組織の運営管理	<p>1. 事業環境変化への対応          ・野田市介護サービス事業者協議会に加盟し、協議会主催の各種会合等に積極的に参加する事で、地域の様々な情報収集を行い現状把握に努めている。          ・インターネット等の活用により行政から提供される各種情報を積極的に入手し業務に取り入れている。</p> <p>2. 人材育成への取り組み          ・「①利用者の為に②働く人の生活向上の為に③働く人の精神的、技術的能力向上の為に働く」の基本理念の下に、人材育成の研修等も制度化されている。          ・職員には能力育成の観点から年間キャリアアップシート、自己評価表を作成させ、毎月及び期末面談による達成状況の確認等を通して風通し良くコミュニケーションや指導をはかり、人事考課への反映も客観的に行われている。          ・人材確保の一環として「訪問介護員2級養成講座」を開設している。公募した受講修了生の中から優秀人材を確保する等の独自の取り組みがなされている。</p>

#### 【介護サービス項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
I	
介護サービス内容に関する事項	<p>1. 利用者に喜ばれるサービスの提供          ・利用者にとって適合した福祉用具は、自立を補助してくれる謂わば、身体の一部ともいえる大切なものである。これを踏まえモニタリング管理表を作成し6ヶ月に1回以上または状態によっては都度、モニタリング、調整、メンテナンス、交換等を行っており、常に利用者本位の安心できるサービスを届けている。          ・取り扱い方法と連絡先をイラスト入りのカードにし、福祉用具毎に備え付け利用者の利便性を図る等細かな配慮も見られる。</p>

<p>Ⅱ</p> <p>介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項</p>	<p>1. 毎月の勉強会による最新情報の習得  当サービスでは機器についての最新の商品知識やメンテナンス方法を共有することが最も重要であり①メンテナンス方法②商品使用説明③新商品説明の内のひとつを取り上げて毎月1回以上勉強会を実施等、利用者への適切なサービスを提供出来るよう努めている。毎月の勉強会には商品知識のみならず、看護師による「医療知識講座」も本年は既に3回を数えている。</p> <p>2. ヒヤリハットの取り組み  4年前から全社取り組みとして苦情対応・事故防止委員会を設置し、全職員から小さなことからヒヤリハットを検討学習し日々の気付きを大切にしていた活動の結果、現在トラブルはほとんどなく成果を上げている。</p>
---	---

福祉サービス第三者評価共通項目（福祉用具貸与）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	①理念が明文化されている。	a
			2	②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	b
		(2) 重要課題の明確化	6	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	①質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	a
			9	②経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a
Ⅱ 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	②経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	①人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	a
			13	②職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	14	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a
			15	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a

# 項目別評価結果・評価コメント

事業者名 (株)トータルサポート・ノダ指定福祉用具貸与事業所

評価基準		項目番号	評点	コメント
I 福祉サービスの基本方針と組織				
I－1 理念・基本方針				
I－1－（１） 理念、基本方針が確立されている。				
I－1－（１）－① 理念が明文化されている。	1	a		①利用者の為に・ ・ ②働く人の生活向上の為に・ ・ ③働く人の精神的、技術的能力向上の為に・ ・ と働く目的が経営理念として分りやすく明文化され、職員に持たせる個人必携冊子や社内掲示、朝礼等で周知徹底を図っている。
I－1－（１）－② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a		①やさしいケア ②自立支援 ③チームワーク・福祉との連携 と行動規範としての基本方針を明文化し、周知徹底に努めている点も前項と同様である。
I－1－（２） 理念、基本方針が周知されている。				
I－1－（２）－① 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a		・ 理念や基本方針を踏まえて、事業部ごとに毎年自部門のスローガンを自分達で作成し、具体的に展開している。 ・ 日々の活動の中に理念や方針を具体化共有し向上をはかっている。
I－1－（２）－② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a		・ 新規利用契約（各サービス別）時に重要事項説明書に運営の方針を丁寧に説明して周知を図っている。
I－2 計画の策定				
I－2－（１） 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。				
I－2－（１）－① 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	b		・ 年度事業部別事業計画書を作成し運営している。 ・ 中長期計画は作成していないが、着実に事業を発展させていることは経営者の卓越した先見性によるものと思われる。経営環境が厳しくなることを踏まえて中期を見据えた経営計画を検討願いたい。
I－2－（２） 重要課題の明確化				
I－2－（２）－① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a		・ 重要課題は明確になっており毎月の「事業部会議」と「全社業務推進会議」を事業運営の両輪として運営している。 ・ 重要課題を毎月の担当者別テーマに迄落とし込み、反省点から新たな改善課題の設定ときめ細かなマネージメントをしている。
I－2－（３） 計画が適切に策定されている。				
I－2－（３）－① 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7	a		・ 毎月事業部会議や臨時会議等にて重要課題や方針決定について合議している。 ・ その際に社員と幹部職員（事業部長等）が必ず参加する事を大原則として、風通しの良い会議運営で成果を上げている。

評価基準		評点	コメント
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-(1)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	8	a	・在宅福祉サービス提供事業者として職員の人材育成の重要性を認識し育成に注力している。 ・管理者は毎月の事業部会議で各職員のサービスの現状を確認し評価・分析して改善に役立てている。
I-3-(1)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	9	a	・各事業部毎に管理者と中間管理職が業務効率化や改善策を考案する時間を設けて検討している。 ・検討内容は現場の職員にフィードバックするように努めている。改善意欲は高い。
II 組織の運営管理			
II-1 経営状況の把握			
II-1-(1) 経営環境の変化等への対応			
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	・野田市介護サービス事業者協議会に加盟し、各種会合等に積極的に参加する事で地域の様々な情報収集を行い現状把握に努めている。 ・又、行政から提供される各種情報を有効活用し、利用者等のニーズを把握している。
II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	・月単位で事業部毎に利用実績及び新規契約数、解約数、当月利用中止者数等を把握するための実績表を作成し、その内容を現状分析し対応している。 ・全て議事録を残し、問題点の共有が図れている。
II-2 人材の確保・養成			
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
II-2-(1)-①人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的にやっている。	12	a	・役員及び幹部職員で構成する運営会議を開催して人事方針を策定している。欠員補充ベースだが優秀な人材の採用、育成に注力している。 ・人材確保の一環として「訪問介護員2級養成講座」を開設、公募して受講修了生の中から優秀人材を確保する等の積極的な取り組みもしている。
II-2-(1)-②職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	a	「キャリアアップシート」の課題を年2回自己評価した上で上司と面談、取り組みや達成状況を賞与、昇給、昇格、登用等に反映している。 ・評価には直属上司評価から全社の調整会議迄合議制となっており、公正な運営がされている。 ・管理職の業績評価ツールは今後の課題として検討されている。
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
II-2-(2)-①事業所の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	14	a	・社員の就業状況に関する分析については、客観的な視点で把握する必要性を重視して統括事業部の職員も加わって行っている。
II-2-(2)-②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	・各種社会保険、退職金制度、就業規則など完備している。 ・近年経営環境の厳しさから大きな出費は出来ないが忘年会費等への会社負担の配慮がある。 ・人材育成、研修などに力を入れている。 ・従業員の互助会制度を立ち上げ運営している。

福祉サービス第三者評価項目（福祉用具貸与）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）			
Ⅰ．介護サービスの内容に関する事項	１．介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置	1	(1)	介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	a
		2	(2)	利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	a
		3	(3)	利用者等の状態に応じた福祉用具の選定及び利用者等の同意の取得の状況	a
		4	(4)	利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の実施の状況	a
	２．利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	5	(1)	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	a
		6	(2)	利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	a
		7	(3)	居宅への福祉用具の搬入及び搬出に関する利用者の要望への対応の状況	a
		8	(4)	福祉用具の適合状態等の質の確保のための取組の状況	a
		9	(5)	福祉用具の利用に関する説明及び同意の取得の状況	a
	３．相談、苦情等の対応のために講じている措置	10	(1)	相談、苦情等の対応のための取組の状況	a
	４．介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	11	(1)	福祉用具の使用状況の確認のための取組の状況	a
		12	(2)	福祉用具の調整、交換等の取組の状況	a
	５．介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	13	(1)	介護支援専門員等との連携の状況	a
Ⅱ．介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	１．適切な事業運営の確保のために講じている措置	14	(1)	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	a
		15	(2)	計画的な事業運営のための取組の状況	a
		16	(3)	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	b
		17	(4)	介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	a
	２．事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	18	(1)	事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	a
		19	(2)	介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	a
		20	(3)	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	a
	３．安全管理及び衛生管理のために講じている措置	21	(1)	安全管理及び衛生管理のための取組の状況	a
	４．情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	22	(1)	個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		23	(2)	介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	a
	５．介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	24	(1)	従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	a
		25	(2)	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	a
		26	(3)	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	a



# 項目別評価結果・評価コメント

事業者名 トータルサポート・ノダ指定福祉用具貸与事業所

評価基準		項目番号	評点	コメント
I. 介護サービスの内容に関する事項				
1. 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置				
(1)	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、同意を得ている。	1	a	・ 契約は利用者及び家族の在宅時に訪問し重要事項を丁寧に説明し、同意を得ている。
(2)	福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談するとともに、身体状況、介護状況及び生活環境の記録を管理している。	2	a	・ 福祉用具レンタルの依頼に基づき、用具の選定前に利用者の居宅または入院先等を訪問し、身体状況・希望等のアセスメントを行い記録している。介護支援専門員と同行訪問することが多い。
(3)	利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえ、福祉用具の選定理由について検討しており、福祉用具の必要性について、6月に1回以上、介護支援専門員と相談している。	3	a	・ 6ヶ月に1回以上若しくは利用者の状態により都度、モニタリングを行うとともに、モニタリング完了報告書を介護支援専門員に報告、相談している。
(4)	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布し、利用後に利用明細を交付している。	4	a	・ 契約時に契約書別紙に当該料金を明示するとともに、福祉用具レンタル料金表を配布している。毎月、利用者毎のサービス提供内容・介護保険給付以外の費用及び請求金額を記載した請求明細書を発行し写しを会社に保管している。問い合わせには速やかに対応している。
2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置				
(1)	認知症ケアの質を確保するために、従業者に対する認知症に関する研修を行うなどの取り組みを行っている。	5	a	・ センター方式研修など他部門の職員が都度、外部研修に参加しフィードバック方式で全事業所対象に研修を行い最新の情報を共有している。又、認知症インストラクターの他部門看護師の職員が社内研修も随時行っている。
(2)	利用者のプライバシーの保護の取り組みを図っている。	6	a	・ 利用者のプライバシー保護に関するマニュアルがあり、研修を行っている。ミーティング時を通じて確認している。 ・ 利用者にも契約時にプライバシー保護取り扱いについての説明をし同意を得ている。
(3)	利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出の日時について、利用者又はその家族の希望に応じる仕組みがあり、基準に基づいて、福祉用具の使用前点検を行っている。	7	a	・ 契約書および重要事項説明書のなかに当該事項を明記するとともに、マニュアルがあり、使用前点検を義務付けている。
(4)	利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じて、福祉用具の適合を行う仕組みがあり、機能している。	8	a	・ 福祉用具選定前訪問で利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境など把握、確認し、適合した用具を選定している。適合しない場合は、利用者の納得のいくまで丁寧に対応している。
(5)	福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付しており、併せて貸与時に、利用者実際に福祉用具を使用させながら、福祉用具の使用方法を説明している。	9	a	・ 福祉用具の搬入時に取り扱いを分かり易く説明し、取扱説明書を配布している。また、利用者に試用してもらいながら説明している。 ・ 用具の取り扱い及び連絡先を記載したカードを作成し各用具に備え付け、利用者の利便を図っている。

評価基準		頁	評点	コメント
3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置				
(1)	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがあり、その対応結果を説明している。	10	a	・重要事項説明書・契約書別紙に窓口及び担当者が明記されている。マニュアルがあり機能している。利用者からの相談には速やかに対応しており、介護支援専門員にも報告しその記録を残している。
4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置				
(1)	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	11	a	・福祉用具選定時の基本情報シートの記録、使用しながらの操作説明、納品後のフォローアップ確認、6ヶ月毎のモニタリング等で常に使用状況を確認している。
(2)	定期的に利用者の居宅を訪問し、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等を行い、介護支援専門員に使用状況の確認結果を報告している。	12	a	・モニタリング管理表による定期訪問と、随時の訪問により、メンテナンス・調整・交換等を行っておりモニタリング完了報告書を介護支援専門員に報告している。
5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携				
(1)	介護支援専門員に対し、定期的に、福祉用具の実施状況を報告し、連携を図っている。	13	a	・モニタリング管理表による6ヶ月に1回以上の定期訪問と、都度の訪問により利用者の使用状況を把握し、少なくとも月1回は介護支援専門員に実施状況の報告をしている。
Ⅱ. 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項				
1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置				
(1)	従業者が守るべき倫理を明文化し、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	14	a	・職員入社時のオリエンテーション時に渡す小冊子の中に倫理要綱を明文化し在職期間中必携させているので随時振り返ることができる。 ・倫理要綱を社内掲示し職員へ周知徹底を図っている。 ・本年度重要課題として職員総会時に代表取締役自らが法令遵守についての研修を実施した。
(2)	事業計画を毎年度作成しており、経営・運営方針等が明記されている。	15	a	・毎年度、4月に事業計画書を作成し事業部会議等で全職員に周知徹底を図っている。
(3)	事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にするなど、事業運営の透明性確保に取り組んでいる。	16	b	・事業計画はオープン・財務内容は申し入れにより開示しているが、より透明性が確保出来る体制を検討願いたい。
(4)	事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討するなど、課題改善に取り組んでいる。	17	a	・随時、事業部会議等を開催して課題改善に取り組んでいる。 ・毎月1回職員自己評価表の中に「改善した方がよいこと（提案事項）」の欄を設けているので自由に話し合う機会が確保されている。

評価基準		項目	評点	コメント
2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置				
(1)	管理者及び福祉用具専門相談員の職務について、役割と権限を明確にしている。	18	a	・事業部マニュアルに明文化されておりそれに沿って業務遂行している状況にある。
(2)	サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するために、取り組んでいる。	19	a	・朝夕にミーティングを行いその中で、個人が知り得た新しい情報を報告することにより共有をはかっている。
(3)	従業者からの相談に対する対応する仕組み及び従業者に対し指導を実施する仕組みがあり、機能している。	20	a	・朝夕ミーティングの中で、相談ごと、もしくは不明瞭な件に関する質問を取り上げ検討している。
3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置				
(1)	事故発生時、非常災害時、衛生管理のための仕組み又はその再発・蔓延を防止するための仕組みがあり、機能している。	21	a	・事故発生時、非常災害、衛生管理のための仕組みについては全てマニュアル化しており、基本的にはマニュアルに沿って実施しているので機能している。
4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置				
(1)	個人情報の利用目的や保護規定を公表するなど、個人情報保護の確保のための取組みがある。	22	a	・会社案内パンフレットに「個人情報保護方針」について明記してある。 ・社内にも掲示し全職員に周知徹底を図っている。 ・職員入社時のオリエンテーション時使用している小冊子の中にも個人情報保護方針について明文化して在職期間中必携させているので常に振り返る事ができる。
(2)	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがあり、機能している。	23	a	・福祉用具レンタルサービス契約書の第8条1項において「事業者は請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付する」と明記し、契約時に説明しているので機能している。
5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置				
(1)	福祉用具貸与に従事する全ての現任の従業者（新任者を含む）を対象とする研修等を計画的に行っている。	24	a	・最低、月に1回は講習・メンテナンス・商品使用説明・新商品説明の内のひとつを実施し、実施した際には①実施日②実施内容③参加者の記録と使用した資料をファイリングしている。後日、いつでも各職員が閲覧できるようファイルを所定の場所に置いて随時活用している。
(2)	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映させるなど、サービスの質を確保・自己評価する仕組みがあり、機能している。	25	a	・毎月1回の自己評価表を使用してサービスの質を見直している。 ・モニタリングの中での確認している。
(3)	サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの検討を定期的に行っている。	26	a	・月1回開催している事業部会議等で、マニュアルの見直しを図っている。 ・マニュアル等については個人別に配布しているものもあり、その他は自由に閲覧できる場所に設置してある。